



QUE EL CONOCIMIENTO  
TE ENCUENTRE  
DONDE ESTÉS

DIPLOMADO

# VENTA, NEGOCIACIÓN Y COBRANZAS

-  Bv. Isabel la Católica 866  
X5001APT | Córdoba | Argentina
-  +54 9 351 -4725967
-  [informacion@escueladeejecutivos.org](mailto:informacion@escueladeejecutivos.org)
-  +54 9 351 2671200

# **PROGRAMA**

## MÓDULOS

- 1** TÉCNICAS DE VENTA
- 2** NEGOCIACIÓN COLABORATIVA APLICADA
- 3** GESTIÓN DE COBRANZAS



# PRESENCIAL **ONLINE**

DIPLOMADO VENTA, NEGOCIACIÓN  
Y COBRANZAS

## CONTENIDOS



TÉCNICAS DE  
VENTA y PNL



NEGOCIACIÓN  
COLABORATIVA APLICADA



TÉCNICAS DE  
COBRANZA

## OBJETIVOS

- ▶ Comprender la venta como un proceso que puede dominarse (profesionalizar).
- ▶ Comprender que la negociación puede ser una oportunidad rentable, que hace a la satisfacción del cliente.
- ▶ Aumentar la productividad de la gestión del ejecutivo comercial a través del manejo de las cobranzas y técnicas de cierre de ventas.

## **PRESENCIAL**online

Es una herramienta al servicio de la educación, que a partir de modelos tradicionales que privilegian la interacción y la atención personalizada, incorpora recursos tecnológicos, para llevar el aula de clases allí, donde el alumno se encuentre .

Ha sido pensada para grupos reducidos en los que se requiera del diálogo permanente entre el docente y el alumno, y de ellos entre sí.

▶ **MÁS QUE VIRTUAL  
REAL, AQUÍ Y AHORA**

▶ **MÁS QUE A DISTANCIA  
SIN DISTANCIAS  
ALLÍ, DONDE EL ALUMNO  
SE ENCUENTRE**

▶ **MÁS QUE “ASISTIR  
A CLASES”  
MAYOR INTERACCIÓN  
MEJOR APRENDIZAJE**



## ALUMNOS

Siempre personas mayores de 25 y, en general, hasta el grado de los 45-50 años de edad. Es muy frecuente observar la presencia de “segundas o terceras generaciones de empresas familiares”, es decir, personas jóvenes que comienzan su profesionalización haciendo experiencia como ejecutivos. Otro grupo habitual lo forman emprendedores, con mayor o menor experiencia, pero que buscan formarse para elevar la productividad de su gestión comercial a través de las técnicas de venta, negociación y satisfacción de sus clientes. Claro, el grupo “natural” para este Programa” lo conforman personas con alguna experiencia en ventas - incluso propietarios de PyMEs- que desean desarrollarse como “ejecutivos comerciales” con la capacidad de generar, transmitir y aumentar valor a sus clientes y a sus propias organizaciones.



## CURSADO

El Diplomado en Ventas, Negociación y Cobranzas está estructurado sobre 3 Módulos. Cada uno, ocupa dos “clases” o reuniones, que suelen tener una frecuencia de una o dos por semana, en el horario de la tarde (en general de 17:30 a 21:30) Se cursa, indistintamente, presencial u online. Es decir, en el aula o a través de Internet, siempre en el horario REAL de clase. La totalidad del material que requiere el alumno es provisto por la Escuela de Ejecutivos.



## MÓDULO 1 | TÉCNICAS DE VENTA

### PARTE 1

#### LA VENTA PROFESIONAL

##### -Mitos y verdades sobre la venta profesional

- Por qué compra la gente
- Decisiones racionales y emocionales

##### -Superemos el peor de los mitos

- La importancia del precio en la decisión de compra
- Entender la venta profesional

### PARTE 2

#### EL PROCESO DE VENTA

- Preparación: conocer el producto y los clientes
- Identificar las ventajas de su producto y traducirlas en valor para el cliente
- Identificar y conocer competidores y sustitutos
- Caracterizar y agrupar los tipos de cliente
- Segmentación del mercado objetivo
  - Conseguir entrevistas
- Prospectar: grados de atractividad y grados de interés

### PARTE 3

#### LA ENTREVISTA

- La apertura
- Tipos de entrevista (frías y calientes) y cuáles son las estrategias recomendables en cada caso
- El valor determinante de la primera impresión y cómo influir de manera determinante
  - Claves para la apertura
  - Manejo de la entrevista
- Claves para manejar el proceso
  - Cómo hacer preguntas
- Cómo asegurar la escucha activa

### PARTE 4

#### CIERRE Y SEGUIMIENTO

- Técnicas de cierre
- Técnicas para el enfoque y cierre
  - Qué es un acuerdo
  - Cuáles son los elementos que el vendedor profesional debe asegurar
  - Cómo hacer una promesa
  - Cómo asegurar la confianza
- El seguimiento posventa
  - El instante posterior al cierre
    - La visita de cortesía
  - La experiencia posterior al uso
- Elementos básicos de protocolo y normas de urbanidad
- La presentación de ventas

### Excusas y objeciones

Técnicas para reconocer una excusa de una objeción.

Técnicas para superar las objeciones.

Cómo utilizar la objeción como argumento de venta y técnica de cierre.

### La acción del vendedor profesional

La venta relacional.

La venta viral.

Manejo de críticas y frustraciones.

### Anexo: Plan de ventas, guía práctica paso a paso.

Qué es un plan de ventas y para qué sirve. Cómo y cuándo realizarlo. Cuáles son sus componentes.

Cómo diseñar un sistema de autocontrol.

# SIN DISTANCIAS

## MÓDULO 2 | TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

### PARTE 1

#### LA NEGOCIACIÓN

- El proceso de negociación
- Qué es la negociación
- Cuándo negociamos
- Qué hacemos al negociar.
- Modelos de negociación

### PARTE 2

#### EL NEGOCIADOR

- Autodiagnóstico
  - ¿Qué tipo de negociador soy yo?
  - Qué ventajas tiene mi estilo.
  - Cuáles son las debilidades que deberé superar.
- Análisis situacional:
  - ¿En qué situaciones debemos competir?
  - ¿En qué ocasiones interesa adoptar un estilo colaborativo?
  - ¿En qué ocasiones es aconsejable acomodarse?





## **PARTE 3** EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN EN LA PRÁCTICA

- Estilos de negociador
  - ¿Cuántos estilos de negociador hay?
  - Cómo detectar cada uno.
  - Cómo clasificarlo
- Principales estrategias para abordarlo
  - Posiciones e intereses
  - Qué diferencia hay entre ambos
  - Técnicas para detectar intereses.
  - Técnicas para hacer preguntas.
- Etapas del proceso de negociación
- Errores típicos que el negociador no debería cometer.
- Las siete etapas de un proceso de negociación
- La negociación como proceso y como actividad permanente.
- Evolución de los modelos de negociación.
  - Viejos modelos y nuevos enfoques
  - Negociación tradicional.
  - Negociación colaborativa.
- ¿En qué ocasiones es importante evitar la negociación?
  - Cómo definir la estrategia:
  - La negociación y el estilo situacional.
- La habilidad de encontrar el estilo adecuado para cada situación.
- Cómo diagnosticar cómo se manifiesta el poder de las partes

## **PARTE 4** HERRAMIENTAS

- Técnicas de comunicación aplicadas a la negociación
  - Escucha activa como herramienta fundamental
- Método práctico para implementar escucha activa.
  - Errores típicos que el negociador profesional debería evitar.
  - Técnicas para superar cada etapa
- Cómo manejar eficazmente las opciones.
  - Definir acuerdos posibles.
  - Cómo generar alternativas efectivas.
  - Cómo definir un acuerdo duradero.
- Un modelo práctico para aplicar a un proceso de comunicación
  - Intereses.
  - Identificar los temas que han de ser incluidos en el acuerdo.
- Planificar los pasos que conducirán al acuerdo.

# QUE EL CONOCIMIENTO TE ENCUENTRE DONDE ESTÉS

## **MÓDULO 3 |** MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES DE CONFLICTOS

### **PARTE 1** VENTAS Y COBRANZAS

- Calidad de la venta y su impacto en la calidad de la cobranza.
- Análisis de los tipos de clientes.

### **PARTE 2** EL PROCESO DE COBRANZAS

- Gestión de cobranzas.
- Procesos y técnicas.

### **PARTE 3** TÉCNICAS APLICADAS

- Mora. Índices y análisis.
- Etapas y técnicas para cada caso.
- Perfil del área de cobranzas en la empresa.
- Parte 4: Riesgo crediticio
- Crédito. Políticas de crédito y su otorgamiento.
- Análisis del riesgo





## OTROS BENEFICIOS PARA EL ALUMNO

PRESENCIAL ONLINE

### ► FECHAS DE EXÁMENES FINALES A ELECCIÓN

Dentro del plazo de 60 días a contar desde la finalización del módulo respectivo. Se proveen guías de preparación de exámenes. Existe sistema de recupero para fechas vencidas y para el caso de no alcanzar el desempeño requerido.

### ► GRABACIONES DE CLASE

Grabaciones de todas las clases en tiempo real, que, si bien no reemplazan la exigencia de asistencia, permiten recuperar contenidos. Se publican en el escritorio del alumno.

### ► SISTEMA DE SOPORTE ACADÉMICO

La totalidad de los materiales requeridos son provistos en forma física por la Escuela al inicio de cada módulo. No existe costo extra alguno para el alumno. El cursado no requiere bibliografía complementaria. A cada alumno se le provee una clave de acceso al Sistema de Alumnos en el que encontrará la totalidad del material.

### ► CERTIFICADOS Y DIPLOMAS

El Diploma y el Certificado Analítico se obtienen en el mismo instante en que se rinde el examen final (online y múltiple opción). La Escuela entrega Diplomas y Certificaciones conmemorativos y complementarios.



© Fundación Dinamai para Escuela de Ejecutivos. Cursos y programas no adscriptos a la enseñanza oficial. Fundación Dinamai y "Presencial Online" y sus correspondientes isotipos son marcas registradas

© 2017 - Todos los programas y elementos gráficos poseen propiedad intelectual reservada. Quedan hechos los depósitos de Ley 11.723